**Отдел по работе с обращениями граждан**

**Ответственный за точность и поддержание информации раздела в актуальном состоянии: отдел по работе с обращениями граждан**

**адрес:** 301650, Тульская область, г.Новомосковск, ул.Комсомольская, д.32/32;

**контактный  телефон:** 27-259;

**электронная почта:** [sso@nmosk.ru](mailto:sso@nmosk.ru)

**Режим работы подразделения:**

                                    понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.48. до 18.00  
                                    пятница – с 8.48. до 17.00  
                                    обед с 13.00. до 14.00

**начальник отдела:** Беликова Кристина Александровна;

**контактный телефон/факс:** **27-258**;

**электронная почта:** [sso@nmosk.ru](mailto:sso@nmosk.ru)

***Утверждено постановлением администрации***  
***муниципального образования***  
***город Новомосковск***  
***от 25.03.2022 № 810***

ПОЛОЖЕНИЕ  
об отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Новомосковск

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Новомосковск (далее по тексту - Отдел) является структурным подразделением администрации муниципального образования город Новомосковск (далее по тексту - Администрация), обеспечивающим полномочия муниципального образования город Новомосковск по организации обеспечения своевременного, качественного приема и рассмотрения обращений и сообщений от жителей, поступающих в том числе с использование инфраструктуры электронного приятельства, включая платформу обратной связи, региональные, муниципальные системы обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями Тульской области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - обращения жителей), и от иных лиц, подготовки и размещения (направления) ответов на обращения жителей и иных лиц.

1.2. Настоящее Положение утверждается постановлением администрации муниципального образования город Новомосковск.

1.3. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, федеральными законами и законами Тульской области, Уставом муниципального образования город Новомосковск, правовыми актами Собрания депутатов муниципального образования город Новомосковск, Администрации, а также настоящим Положением.

1.4. Отдел взаимодействует с отраслевыми (функциональными) органами, органами территориального управления и другими структурными подразделениями Администрации (далее - подразделения Администрации), правительством Тульской области, администрациями иных муниципальных образований, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, организациями, средствами массовой информации в соответствии с задачами и функциями, определяемыми настоящим Положением.

**2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА**

Основными задачами Отдела являются:

2.1. Обеспечение деятельности системы «Инцидент менеджмент».

2.2. Обеспечение деятельности портала «Открытый регион 71».

2.3. Обеспечение деятельности системы «Платформа обратной связи».

**3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОТДЕЛА**

В соответствии с основными задачами Отдел осуществляет   следующие функции:

3.1. В сфере обеспечения деятельности системы «Инцидент менеджмент»:

3.1.1. Выявление сообщений, поступивших в систему «Инцидент менеджмент», требующих реагирования.

3.1.2. Принятие сообщений в системе «Инцидент менеджмент» и направление их в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального образования город Новомосковск, а также в организации, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на сообщения.

3.1.3. Контроль за своевременностью предоставления информации, подлежащей размещению в системе «Инцидент менеджмент».

3.1.4. Осуществление мониторинга полноты и актуальности предоставления информации, подлежащей размещению в системе «Инцидент менеджмент».

3.1.5. Определение соответствия формулировки подготовленного ответа Исполнителями формату общения в системе «Инцидент менеджмент».

3.1.6. Публикация информации, предлежащей размещению в рамках системы «Инцидент менеджмент».

3.1.7. Формирование сводной информации за период о своевременности работы Отдела в системе «Инцидент менеджмент», о качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников с использованием программного обеспечения «СВОДКА».

3.1.8. Анализ поступающих сообщений из системы «Инцидент менеджмент».

3.2. В сфере обеспечения деятельности портала «Открытый регион 71»:

3.2.1. Выявление сообщений, поступивших на портал «Открытый регион 71», требующих реагирования.

3.2.2. Принятие сообщений на портале «Открытый регион 71» и направление их в соответствующие подразделения Администрации, а также в организации, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на сообщения.

3.2.3. Контроль за своевременностью предоставления информации, подлежащей размещению на портале «Открытый регион 71».

3.2.4. Осуществление мониторинга полноты и актуальности предоставления информации, подлежащей размещению на портале «Открытый регион 71».

3.2.5. Определение соответствия формулировки подготовленного ответа Исполнителями формату общения на портале «Открытый регион 71».

3.2.6. Публикация информации, предлежащей размещению в рамках портала «Открытый регион 71».

3.2.7. Формирование сводной информации за период о своевременности работы Отдела на портале «Открытый регион 71», о качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников с использованием программного обеспечения «СВОДКА».

3.2.8. Анализ поступающих сообщений с портала «Открытый регион 71».

3.2.9. Регистрация и снятия с контроля сообщений из портала «Открытый регион 71» в САДЭД «Дело».

3.3. В сфере обеспечения деятельности системы «Платформа обратной связи»:

3.3.1. Выявление сообщений, поступивших в систему «Платформа обратной связи», требующих реагирования.

3.3.2. Принятие сообщений в системе «Платформа обратной связи» и направление их в соответствующие подразделения Администрации, а также в организации, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на сообщения.

3.3.3. Контроль за своевременностью предоставления информации, подлежащей размещению в системе «Платформа обратной связи».

3.3.4. Осуществление мониторинга полноты и актуальности предоставления информации, подлежащей размещению в системе «Платформа обратной связи».

3.3.5. Определение соответствия формулировки подготовленного ответа Исполнителями формату общения в системе «Платформа обратной связи».

3.3.6. Публикация информации, предлежащей размещению в рамках системы «Платформа обратной связи».

3.3.7. Формирование сводной информации за период о своевременности работы Отдела в системе «Платформа обратной связи», о качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников с использованием программного обеспечения «СВОДКА».

3.3.8. Анализ поступающих сообщений из системы «Платформа обратной связи».

**4. ПРАВА ОТДЕЛА**

4.1. В соответствии со своими задачами и функциями Отдел имеет право:

4.1.1. Запрашивать и получать на безвозмездной основе от подразделений Администрации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, организаций, общественных объединений информацию, необходимую для выполнения задач и функций Отдела.

4.1.2. Разрабатывать и участвовать в подготовке и принятии правовых актов муниципального образования город Новомосковск в рамках функций и задач, возложенных на Отдел.

**5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА**

5.1. Отдел возглавляет начальник Отдела, который назначается и освобождается от должности главой администрации муниципального образования город Новомосковск (далее - Глава).

Должность начальника Отдела относится к группе главных должностей муниципальной службы Администрации. Квалификационные требования к лицу, замещающему должность начальника Отдела, ограничения и гарантии его деятельности как муниципального служащего определены действующим законодательством, а также условиями заключенного с ним трудового договора и должностной инструкцией.

5.2. Начальник Отдела подчинен непосредственно Главе и осуществляет руководство Отделом на основе единоначалия.

Начальник Отдела несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач, осуществляет иные полномочия в соответствии с поручениями Главы.

5.3. Начальник Отдела:

5.3.1. Организует работу Отдела, его взаимодействие с подразделениями Администрации.

5.3.2. Осуществляет контроль за соблюдением работниками Отдела норм и правил внутреннего трудового распорядка, выполнением должностных обязанностей;

5.3.3. Вносит на рассмотрение Главы предложения по структуре и штатному расписанию Отдела.

5.3.4. Вносит на утверждение Главе проект Положения об Отделе, изменения в него и должностные инструкции работников Отдела.

5.3.5. Ходатайствует перед Главой о применении к работникам Отдела мер поощрения и дисциплинарных взысканий.

5.4. Работники Отдела назначаются и освобождаются от должности Главой по представлению начальника Отдела и осуществляют исполнение своих обязанностей в соответствии с должностными инструкциями, утверждаемыми Главой.

Квалификационные требования к работникам Отдела, замещающим должности муниципальной службы, ограничения и гарантии их деятельности определены действующим законодательством, должностной инструкцией, а также условиями заключаемого с ними трудового договора.